GOBERNACION DE ANTIOQUIA REPUBLICA DE COLOMBIA	**INFORME DE SEGUIMIENTO A LA CONTRATACIÓN ESTATAL**	Código: FO-M7-P6-016
		Versión: 01
		Fecha de aprobación: 01 de febrero de 2021

INFORME No:	1	**SUPERVISION X**		DE SEGUIMIENTO	x	FINAL	☐
		INTERVENTORIA		PARA PAGO			
PERIODO DE SEGUIMIENTO			Desde:	01/11/2021	Hasta:	10/11/2021	
PERIODO PARA PAGO			Desde:	N/A	Hasta:	N/A	

1. INFORMACION GENERAL E HISTORIAL DEL CONTRATO / CONVENIO

CONTRATO	**x**	NÚMERO:		4600012689	
CONVENIO	☐	FECHA DE SUSCRIPCION:		29/10/2021	
FECHA DE INICIO DEL CONTRATO:				01/11/2021	
OBJETO: Prestar a la Gobernación de Antioquia los servicios de Contact Center y BPO, para apoyar la consolidación del modelo integral de atención a la ciudadanía del Departamento de Antioquia.					
DEPENDENCIA CONTRATANTE / ASOCIADA:				Departamento de Antioquia – Secretaría de Suministros y Servicios	
CONTRATISTA / ASOCIADO		NOMBRE:		EMTELCO S.A.S	
		NIT		800237456-5	
VALOR [$]:		INICIAL:		DOS MIL OCHOCIENTOS MILLONES SESENTA Y CUATRO MIL CIENTO NOVENTA Y TRES PESOS ($2.800.064.193) Incluido IVA.	
		OTROSÍ	**No.**	**VALOR DISMINUIDO**	**% DE ADICION**
			N°	N/A	N/A
		VALOR TOTAL:		DOS MIL OCHOCIENTOS MILLONES SESENTA Y CUATRO MIL CIENTO NOVENTA Y TRES PESOS ($2.800.064.193) Incluido IVA.	
VALOR Y PORCENTAJE DE ANTICIPO:				N/A	
PLAZO:		INICIAL		Seis (6) meses, contados a partir de la suscripción del acta de inicio.	
				FECHA DE INICIO	**FECHA DE TERMINACION**
				01/11/2021	30/04/2022
		OTROSÍ	**No.**	**TIEMPO DISMINUIDO**	**NUEVA FECHA DE TERMINACIÓN**
			N°	N/A	N/A
		PLAZO TOTAL		Seis (6) meses, contados a partir de la suscripción del acta de inicio.	
HISTORICO DE SUSPENSIONES:			**No.**	**FECHA INICIO SUSPENSIÓN**	**FECHA REANUDACIÓN**
			N/A	N/A	N/A
			NUEVA FECHA DE TERMINACION		N/A
		RPC NUMERO:		4500054797	
		FECHA DE LIBERACION (IMPRESIÓN):		19/10/2021	
		RPC NUMERO:		4500054798	

	FECHA DE LIBERACION (IMPRESIÓN):	14/10/2021
	VIGENCIA FUTURA	6000002787
	FECHA DE LIBERACION (IMPRESIÓN):	20/08/2021
TIENE GARANTIAS VIGENTES Y ACTUALIZADAS		SI
IDENTIFICACION DEL PROCESO EN SECOP:		12724

SUPERVISOR:	NOMBRE:	Luz Stella Castaño Vélez
	NUMERO CONTRATO INTERVENTOR:	N/A

% DE EJECUCION FISICA	5,52%
% DE EJECUCION DE RECURSOS	0%

2. CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES Y/O ACTIVIDADES DE LAS PARTES

El presente informe se realiza con el fin de evidenciar el avance en la ejecución del contrato **4600012689** de 2021, el cual tiene como objeto **"*Prestar a la Gobernación de Antioquia los servicios de Contact Center y BPO, para apoyar la consolidación del modelo integral de atención a la ciudadanía del Departamento de Antioquia*"**

En relación con lo anterior, por parte de la supervisión del contrato, se hará seguimiento detallado al cumplimiento parcial del objeto, alcance y especificaciones técnicas pactadas con el operador.

2.1. SEGUIMIENTO TECNICO Y ADMINISTRATIVO DEL CONTRATO:

Acorde a las especificaciones técnicas establecidas en los documentos que hacen parte integral del contrato, se realiza seguimiento al servicio prestado por el operador, en los siguientes términos:

OBLIGACIONES GENERALES DEL CONTRATISTA	
ACTIVIDAD	**VERIFICACIÓN**
SERVICIOS DE CONTACT CENTER	
Horas ACD Inbound	Se verificó por parte de la Supervisión la disponibilidad de la plataforma de distribución automática (ACD) y los creadores de experiencia necesarios para la atención de las llamadas de entrada realizadas por la ciudadanía a través de las líneas 4099000, 018000419000, en un horario de atención de 7:30 a.m. a 5:30 p.m. de lunes a viernes y sábados de 8:00 a.m. a 12:00m y el numeral abreviado #774 en un horario de 24 horas, horario previamente definido entre las partes.
Horas ACD Outbound	Se verificó por parte de la Supervisión la disponibilidad de la plataforma y los creadores de experiencia necesarios para la ejecución campañas de salida para los diferentes trámites, servicios, programas y proyectos ofrecidos por la Gobernación de Antioquia en

	sus diferentes dependencias.
Video Llamada	Para el periodo que comprende el presente informe, no se hizo uso de este servicio
Numeral Abreviado	Se verificó por parte de la Supervisión la disponibilidad de la plataforma de telefonía y las bolsas de minutos para el ingreso de llamadas de la ciudadanía a través del numeral abreviado #774, en un horario de atención de 24 horas, horario previamente definido entre las partes.
Atención Bilingüe	Para el periodo que comprende el presente informe, no se hizo uso de este servicio
SERVICIO BPO	
Servicio de Atención Presencial Auxiliar Administrativo	Se verificó por parte de la Supervisión la prestación del servicio de auxiliares administrativos presenciales ubicados en diferentes dependencias de la Gobernación de Antioquia a fin de dar cumplimiento así al objetivo de fortalecer el Modelo Integral de Atención a la Ciudadanía.
Servicio de Atención Presencial Técnico Administrativo	Se verificó por parte de la Supervisión la prestación del servicio de técnicos administrativos presenciales ubicados en la Gobernación de Antioquia a fin de dar cumplimiento así al objetivo de fortalecer el Modelo Integral de Atención a la Ciudadanía.
Servicio de Atención Presencial Asesor Profesional	Se verificó por parte de la Supervisión la prestación del servicio de asesores profesionales presenciales ubicados en la Gobernación de Antioquia a fin de dar cumplimiento así al objetivo de fortalecer el Modelo Integral de Atención a la Ciudadanía.
SERVICIO VIRTUAL	
Centro de Relevos	Para el periodo que comprende el presente informe, no se hizo uso de este servicio
Clic To Call	Para el periodo que comprende el presente informe, no se hizo uso de este servicio
SMS	Para el periodo que comprende el presente informe, no se hizo uso de este servicio
E-mail	Para el periodo que comprende el presente informe, no se hizo uso de este servicio
IVR Director	Se verificó por parte de la Supervisión la disponibilidad de la opción de realizar encuesta de satisfacción.
IVR Informativo	Se verificó por parte de la Supervisión la disponibilidad de las grabaciones de bienvenida, de información de opciones y de espera con contenidos informativos de relevancia para la ciudadanía en general.
Redes Sociales	Se verificó por parte de la Supervisión la prestación del servicio de atención de redes sociales, mediante las cuales se da respuesta a comentarios generados por la ciudadanía y se resuelven dudas en cuanto al contenido que se publica en las mismas.

Chat	Se verificó por parte de la Supervisión la disponibilidad del chat para asuntos generales de la Gobernación de Antioquia en el Portal Web en el horario de 7:30 a.m. a 5:30 p.m. de lunes a viernes y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m., horario previamente definido entre las partes.
WhatsApp	Para el periodo que comprende el presente informe, no se hizo uso de este servicio
Web Colaboration	Se verificó por parte de la Supervisión el funcionamiento de la disponibilidad de la colaboración asistida (web colaboration) por medio del chat de la Gobernación de Antioquia. Es importante precisar que este servicio no tuvo valor adicional ni fue facturado, toda vez que se trata de una funcionalidad adicional del chat.
ChatBot	Se verificó por parte de la Supervisión la disponibilidad del canal de Chatbot para asuntos generales de la Gobernación de Antioquia el cual se encuentra alojado dentro del botón de chat que está en el Portal Web; su funcionamiento es de las 24 horas del día.
FUNCIONALIDAD ACD	
Distribuidor Automático de Llamadas	Se verificó por parte de la Supervisión la disponibilidad de la funcionalidad ACD contado con una debida distribución de las llamadas de ingreso a los asesores de atención disponibles.
GRABACIÓN DE LLAMADAS	
Grabación de Llamadas	Se verificó por parte de la Supervisión la grabación de las llamadas de entrada y de salida que el operador gestionó durante lo corrido del mes.
APLICATIVO SOPORTE	
Biblioteca de Información	Se verificó por parte de la Supervisión la disponibilidad de la biblioteca de información que el operador tiene a su disposición para entregar al ciudadano la información requerida.
Tipificación	Se verificó por parte de la Supervisión la disponibilidad de la tipificación de las llamadas de ingreso realizadas por la ciudadanía.

En atención de lo anterior y según los objetivos y obligaciones establecidas en el contrato, estudios previos y propuesta económica, se señala que el contratista EMTELCO S.A.S ha dado cumplimiento en lo que va de la ejecución al contrato celebrado.

De manera adicional, se detalla la cantidad de llamadas e interacciones recibidas durante la fecha del presente informe, así:

Línea de Denuncias

Fecha	Entrantes	Contestadas	Abandonadas	%Eficacia	%Abandono	%NS	Prom.Resp(S)	Prom.Aband(S)	Prom.Conv(S)	Prom.Doc(S)	%Ocupación
02/11/2021	7	6	1	85.7%	14.3%	42.9%	55.0	12.0	233.0	97.7	87.4%
03/11/2021	19	19	0	100.0%	0.0%	84.2%	9.8	0.0	157.5	25.3	37.9%
04/11/2021	11	10	1	90.9%	9.1%	81.8%	3.4	35.0	171.6	29.7	37.9%
05/11/2021	13	13	0	100.0%	0.0%	46.2%	45.8	0.0	199.8	89.2	87.8%
06/11/2021	4	4	0	100.0%	0.0%	100.0%	0.0	0.0	407.3	18.3	38.1%
08/11/2021	7	7	0	100.0%	0.0%	100.0%	0.0	0.0	466.3	13.6	61.1%
09/11/2021	12	12	0	100.0%	0.0%	83.3%	8.9	0.0	364.6	27.5	52.2%
10/11/2021	5	5	0	100.0%	0.0%	100.0%	0.0	0.0	226.4	23.0	36.4%
Total general	**78**	**76**	**2**	**97.4%**	**2.56%**	**76.9%**	**16.5**	**24**	**251.4**	**41.3**	**51.2%**

Línea de Atención a la Ciudadanía

Fecha	Entrantes	Contestadas	Abandonadas	%Eficacia	%Abandono	%NS	Prom.Resp(S)	Prom.Aband(S)	Prom.Conv(S)	Prom.Doc(S)	%Ocupación
02/11/2021	223	190	33	85.2%	14.8%	60.1%	24.8	72.2	244.8	59.9	71.2%
03/11/2021	173	158	15	91.3%	8.7%	80.9%	7.9	66.9	222.8	53.4	54.9%
04/11/2021	125	123	2	98.4%	1.6%	90.4%	4.7	102.0	243.7	39.5	45.9%
05/11/2021	198	143	55	72.2%	27.8%	47.0%	34.8	92.3	252.4	67.3	72.9%
06/11/2021	17	17	0	100.0%	0.0%	100.0%	0.6	0.0	247.1	40.0	32.0%
08/11/2021	152	147	5	96.7%	3.3%	90.1%	4.5	66.4	228.9	29.1	50.3%
09/11/2021	131	123	8	93.9%	6.1%	86.3%	5.5	71.9	267.3	45.7	46.6%
10/11/2021	133	129	4	97.0%	3.0%	93.2%	2.2	87.3	236.1	39.6	40.8%
Total general	**1,152**	**1,030**	**122**	**89.4%**	**10.59%**	**75.6%**	**12.8**	**81**	**241.7**	**48.5**	**53.4%**

Pasaportes

Fecha	Entrantes	Contestadas	Abandonadas	%Eficacia	%Abandono	%NS	Prom.Resp(S)	Prom.Aband(S)	Prom.Conv(S)	Prom.Doc(S)	%Ocupación
02/11/2021	1,224	988	236	80.7%	19.3%	49.3%	36.9	82.5	375.9	69.5	80.1%
03/11/2021	1,081	944	137	87.3%	12.7%	61.6%	26.9	69.6	324.1	69.9	73.9%
04/11/2021	820	805	15	98.2%	1.8%	90.6%	4.9	62.9	322.0	57.3	63.3%
05/11/2021	985	789	196	80.1%	19.9%	46.2%	38.3	72.3	390.3	63.4	79.5%
06/11/2021	173	168	5	97.1%	2.9%	89.0%	7.9	68.0	283.1	47.2	38.4%
08/11/2021	962	955	7	99.3%	0.7%	97.1%	1.9	75.0	326.7	38.2	49.2%
09/11/2021	900	897	3	99.7%	0.3%	98.1%	0.8	31.0	311.2	40.7	50.2%
10/11/2021	790	789	1	99.9%	0.1%	99.0%	0.8	50.0	298.4	49.9	46.1%
Total general	**6,935**	**6,335**	**600**	**91.3%**	**8.65%**	**75.3%**	**15.9**	**75**	**334.4**	**55.4**	**60.8%**

Primera Línea de COVID

Fecha	Entrantes	Contestadas	Abandonadas	%Eficacia	%Abandono	%NS	Prom.Resp(S)	Prom.Aband(S)	Prom.Conv(S)	Prom.Doc(S)	%Ocupación
01/11/2021	19	18	1	94.7%	5.3%	94.7%	1.1	85.0	278.8	80.5	9.3%
02/11/2021	204	175	29	85.8%	14.2%	76.0%	8.7	85.8	135.0	38.0	32.7%
03/11/2021	186	171	15	91.9%	8.1%	88.2%	3.5	74.4	159.4	58.1	28.9%
04/11/2021	159	148	11	93.1%	6.9%	88.1%	5.0	48.4	217.9	37.1	28.3%
05/11/2021	179	173	6	96.6%	3.4%	92.7%	3.9	74.2	230.0	65.8	34.1%
06/11/2021	43	40	3	93.0%	7.0%	93.0%	0.5	86.0	165.6	60.9	10.5%
07/11/2021	12	12	0	100.0%	0.0%	100.0%	1.0	0.0	361.1	18.3	4.9%
08/11/2021	194	191	3	98.5%	1.5%	96.9%	1.3	55.0	170.4	40.5	24.5%
09/11/2021	183	172	11	94.0%	6.0%	89.6%	2.4	44.1	149.8	47.3	22.3%
10/11/2021	143	143	0	100.0%	0.0%	97.9%	1.6	0.0	140.1	51.1	16.9%
Total general	**1,322**	**1,243**	**79**	**94.0%**	**5.98%**	**89.8%**	**3.6**	**71**	**174.8**	**48.9**	**22.6%**

Línea de Fallecidos COVID

Fecha	Entrantes	Contestadas	Abandonadas	%Eficacia	%Abandono	%NS	Prom.Resp(S)	Prom.Aband(S)	Prom.Conv(S)	Prom.Doc(S)	%Ocupación
01/11/2021	1	1	0	100.0%	0.0%	100.0%	0.0	0.0	164.0	0.0	0.5%
02/11/2021	8	6	2	75.0%	25.0%	75.0%	0.7	99.5	98.0	42.7	7.4%
03/11/2021	7	6	1	85.7%	14.3%	85.7%	2.2	40.0	89.8	123.7	10.3%
04/11/2021	10	9	1	90.0%	10.0%	90.0%	1.8	57.0	118.0	18.6	8.1%
05/11/2021	6	6	0	100.0%	0.0%	83.3%	44.5	0.0	110.8	29.8	7.0%
06/11/2021	1	1	0	100.0%	0.0%	100.0%	0.0	0.0	18.0	25.0	0.2%
07/11/2021	0	0	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0%
08/11/2021	6	5	1	83.3%	16.7%	83.3%	0.0	23.0	332.4	5.4	9.3%
09/11/2021	5	5	0	100.0%	0.0%	100.0%	0.0	0.0	134.0	12.2	4.3%
10/11/2021	10	10	0	100.0%	0.0%	100.0%	0.0	0.0	96.9	43.7	4.6%
Total general	**54**	**49**	**5**	**90.7%**	**9.26%**	**88.9%**	**6.1**	**64**	**129.3**	**38.7**	**3.9%**

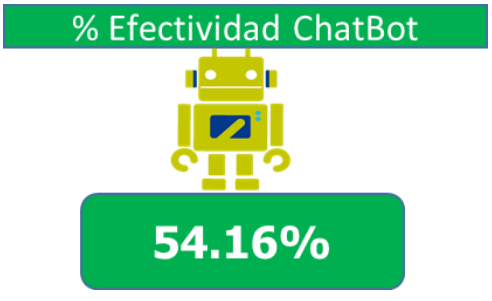
Registro de Títulos

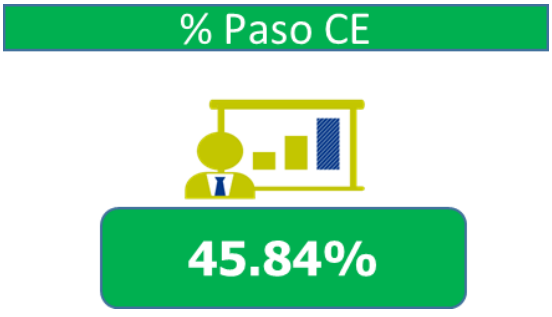
Fecha	Entrantes	Contestadas	Abandonadas	%Eficacia	%Abandono	%NS	Prom.Resp(S)	Prom.Aband(S)	Prom.Conv(S)	Prom.Doc(S)	%Ocupación
02/11/2021	195	168	27	86.2%	13.8%	57.9%	26.5	81.6	232.3	57.0	70.3%
03/11/2021	131	130	1	99.2%	0.8%	77.9%	18.9	70.0	187.8	35.9	58.4%
04/11/2021	109	106	3	97.2%	2.8%	94.5%	1.2	90.0	138.9	49.4	38.1%
05/11/2021	232	172	60	74.1%	25.9%	41.8%	68.8	100.3	225.5	78.2	72.2%
06/11/2021	30	29	1	96.7%	3.3%	96.7%	0.7	76.0	266.8	52.4	32.3%
08/11/2021	123	123	0	100.0%	0.0%	92.7%	3.5	0.0	241.0	48.7	54.0%
09/11/2021	104	102	2	98.1%	1.9%	90.4%	5.9	66.5	241.0	42.7	46.6%
10/11/2021	85	85	0	100.0%	0.0%	96.5%	3.9	0.0	166.9	38.6	36.5%
Total general	**1,009**	**915**	**94**	**90.7%**	**9.32%**	**72.7%**	**22.2**	**93**	**211.0**	**52.6**	**53.8%**

Chat

Descripción	Entrantes	Contestadas	Abandonadas	%Eficacia	%Abandono	%NS	Prom.Resp(S)	Prom.Aband(S)	Prom.Conv(S)	%Ocupación
02/11/2021	245	173	72	70.6%	29.4%	13.9%	737.7	1,110.6	1,746.1	99.3%
03/11/2021	179	168	11	93.9%	6.1%	44.7%	273.7	799.3	1,639.6	98.8%
04/11/2021	148	136	12	91.9%	8.1%	49.3%	234.9	562.9	1,763.9	97.2%
05/11/2021	147	128	19	87.1%	12.9%	36.1%	444.5	770.3	1,485.1	87.4%
06/11/2021	40	15	25	37.5%	62.5%	2.5%	763.1	1,090.0	2,698.5	100.0%
08/11/2021	176	154	22	87.5%	12.5%	38.6%	366.0	769.0	1,470.3	96.5%
09/11/2021	174	152	22	87.4%	12.6%	48.3%	343.5	703.3	1,263.6	95.7%
10/11/2021	160	124	36	77.5%	22.5%	33.8%	490.9	1,151.2	1,067.3	96.9%
Total general	**1,269**	**1,050**	**219**	**82.7%**	**17.26%**	**35.2%**	**422.2**	**964**	**1,522.7**	**96.3%**

Chatbot





Redes Sociales

Facebook

Día	%NS	Cant casos unicos	Prom. Interacciones x caso	Prom. AHT(Seg)
1	100.0%	11	1	53.5
2	100.0%	28	3	96.6
3	100.0%	116	3	43.2
4	100.0%	44	5	67.0
5	100.0%	62	2	62.2
6	100.0%	68	2	12.8
7	100.0%	91	2	19.2
8	100.0%	74	2	64.4
9	100.0%	76	2	43.4
10	100.0%	138	2	30.9
Total general	**100.0%**	**708**	**2**	**42.5**

Twitter

Día	%NS	Cant casos unicos	Prom. Interacciones x caso	Prom. AHT(Seg)
1	100.0%	55	1	30.3
2	100.0%	77	1	55.4
3	100.0%	153	2	31.8
4	100.0%	166	2	31.4
5	100.0%	94	1	49.8
6	100.0%	54	2	9.6
7	100.0%	93	3	25.7
8	100.0%	77	2	11.1
9	100.0%	111	2	51.9
10	100.0%	150	1	28.6
Total general	**100.0%**	**1,030**	**2**	**33.5**

2.2. SEGUIMIENTO TECNICO Y ADMINISTRATIVO DEL CONTRATO:

Para la realización del resumen de la ejecución física del contrato se toman los porcentajes de participación dentro de la facturación de acuerdo a los servicios ejecutados durante el mes, esto teniendo en cuenta que las condiciones pactadas con el contratista van direccionadas a garantizar la prestación del servicio del Contact Center y BPO de acuerdo a la demanda de la ciudadanía o los requerimientos de la Gobernación, por lo que, el avance mensual no es progresivo.

Los siguientes porcentajes de ejecución corresponden a una proyección de lo que cada item participará dentro de la facturación correspondiente al mes de noviembre, razón por la cual para el seguimiento a realizar al momento del pago, estos valores podrían ser susceptibles a cambiar.

2.2.1. RESUMEN DE LA EJECUCIÓN FÍSICA

POR PARTE DEL CONTRATANTE/ASOCIADO:

ACTIVIDADES PROGRAMADAS	% EJECUCION	JUSTIFICACIÓN / OBSERVACIÓN
Servicios de Entrada: Operación de la Línea gratuita de Atención a la Ciudadanía 018000419000 y 4099000, #774, chat de atención a la ciudadanía, IVR y redes sociales de la Gobernación de Antioquia.	45,0%	Los servicios de entrada se facturan por horas ACD y por los minutos generados de IVR al aire.
Servicios de Salida: Campañas realizadas en el Contact center, a través de SMS, E mail, IVR, o llamadas con asesor, como apoyo a la Gestión de las dependencias solicitantes de la administración departamental.	4,0%	Este valor corresponde a los servicios de salida representados en campañas ejecutadas, las cuales se facturan acorde a la herramienta utilizada para la realización de las mismas.
Servicios complementarios: Servicios de relacionamiento con la ciudadanía en el canal presencial y gestión logística y operativa para el funcionamiento de dicho canal.	50,0%	Servicios de apoyo para la Dirección de Atención a la Ciudadanía con el fin de dar cumplimiento así al objetivo de fortalecer el Modelo Integral de Atención a la Ciudadanía.
Transferencia Gastos Comunicaciones: Corresponde a los gastos de Transferencia de Telecomunicaciones.	1,0%	Corresponden al tráfico efectuado por el consumo de las líneas 018000 y de la 4099000 al igual que el reporte de llamadas de celular.
Total	**100%**	

2.2.2. REUNIONES Y/O VISITAS REALIZADAS

FECHA	OBJETIVO/CONCLUSIONES/OBSERVACIONES/RECOMENDACIONES

Noviembre 01 – 10	Durante el tiempo correspondiente al seguimiento comprendido dentro del presente informe (01 -10 de noviembre), desde la supervisión del contrato se ha tenido contacto de forma constante con el operador EMTELCO S.A.S, a fin de hacer seguimiento y control a las operaciones de todos los canales de atención, logrando evidenciar el cumplimiento de las condiciones pactadas.

2.3. SEGUIMIENTO FINANCIERO DEL CONTRATO / CONVENIO:

RESUMEN DE LA EJECUCIÓN FINANCIERA				
ENTIDAD	**DEPARTAMENTO**	**MUNICIPIO**	**OTROS**	**TOTAL**
1. Recursos iniciales comprometidos	**$2.800.064.193**	N/A	N/A	**$2.800.064.193**
2. Adición	$0	N/A	N/A	**$0**
3. TOTAL RECURSOS COMPROMETIDOS	**$2.800.064.193**	N/A	N/A	**$2.800.064.193**
4. Anticipos	$ 0	N/A	N/A	**$ 0**
5. Recursos pagados	$ 0	N/A	N/A	$ 0
6. TOTAL RECURSOS ENTREGADOS	**$ 0**	**N/A**	**N/A**	**$ 0**
7. Recursos ejecutados	$ 0	N/A	N/A	$ 0
8. Recursos no ejecutados	$2.800.064.193	N/A	N/A	**$2.800.064.193**

2.4. ANOTACIONES ADICIONALES:

- No se ha materializado ninguno de los riesgos descritos en el pliego de condiciones.
- No se presentaron auditorías al contrato que deban ser relacionadas.
- No se presentaron procesos sancionatorios, de reclamaciones o controversias.
- No hubo cobro de multas, sanciones, cláusulas penales ni declaración de caducidad o incumplimiento.

3. CONTROL DE PAGOS O DESEMBOLSOS

FORMA DE PAGO

CLAUSULA TERCERA: En contraprestación por los bienes recibidos, EL DEPARTAMENTO reconocerá al CONTRATISTA Pagos de manera mensual, previo lleno de los requisitos exigidos.

El valor del Contrato suscrito se pagará previa certificación de él o los supervisores del contrato y disponibilidad de PAC. La Gobernación de Antioquia reconocerá y pagará al contratista, el valor

que resulte de multiplicar los servicios efectivamente prestados por los precios establecidos para cada servicio en el correspondiente anexo previo recibo a satisfacción por parte del supervisor, para lo cual el contratista expedirá una factura mensual, por la prestación de los servicios.

Se realizarán los pagos mensuales para los servicios de Contact Center, BPO y Servicios complementarios, previa presentación y aprobación de la facturación de tiempo al aire por operación de entrada y salida al igual que servicios facturados por BPO previo acuerdo con la Gobernación de Antioquia.

Con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 23 de la Ley 1150 de 2007, el contratista deberá aportar para cada pago acreditación de estar al día en los aportes parafiscales y sistema general de seguridad social, de conformidad con el Artículo 50 de la Ley 789 de 2002.

Luego de su recepción la Gobernación de Antioquia cancelará el 100% de cada factura dentro de los treinta (30) días calendarios siguientes a la recepción de la misma. En todo caso, el pago estará sujeto a la planeación financiera de la Secretaría de Hacienda del Departamento de Antioquia. El Contratista debe indicar el número de cuenta activa y el nombre del titular de la misma en donde el Departamento consignará los respectivos pagos. Cuando se realicen contratos con auto retenedores, deberán informar en la factura esta condición a fin de no realizar retención alguna.

El Departamento de Antioquia deducirá del valor del contrato, los impuestos de ley a través de la Dirección de Planeación Financiera de la Secretaría de Hacienda. Adicionalmente, se deducirá del valor de las facturas lo destinado al pago de retención en la fuente, glosas y las demás retenciones que sean del caso. Es de aclarar, que en todo pago la Gobernación de Antioquia efectúa la retención de las siguientes estampillas:

- Estampilla Pro Hospital 1% del valor del contrato.
- Estampilla Pro Desarrollo 0.6% del valor del contrato.
- Estampilla Pro Anciano 2% del valor del contrato
- Estampilla Politécnico "Jaime Isaza Cadavid" 0.4% del valor del contrato.
- Estampilla Prodesarrollo Institución Universitaria de Envigado (IUE) 0.4% del valor del contrato.
- Tasa Pro Deporte y Recreación 1%.

Adicionalmente, y en cumplimiento de las circulares 131 de 2013, 848 de 2014 y 538 de 2015 expedidas por la Secretaría de Hacienda del Departamento, el contratista deberá acreditar con anterioridad a la suscripción del acta de inicio su registro en la oficina de industria y comercio de los municipios en los que se ejecutarán las actividades contractuales.

PARÁGRAFO: La definición clara del objeto, es la que permite a su vez, a la Dirección de Contabilidad de la Secretaría de Hacienda, establecer la tarifa a aplicar por concepto de retención en la fuente al momento del pago, así como considerar los demás efectos tributarios y contables que se derivan del contrato como su adecuado registro en las cuentas establecidas para cada concepto.

CONCEPTO	FECHA	VALOR CONTRATO	VALOR PAGO / DESEMBOLSO	AMORTIZACIÓN ANTICIPO	VALOR NETO A PAGAR	SALDO
Valor Inicial	01/11/2021	**$2.800.064.193**		N/A		**$2.800.064.193**
Pago N° 1	N/A		N/A	N/A	N/A	N/A
TOTALES		**$2.800.064.193**	**$0**	**N/A**	**N/A**	**$2.800.064.193**

VERIFICACION DE PAGOS DE SEGURIDAD SOCIAL Y APORTES DE PARAFISCALES

El contratista presentó los documentos que acreditan que se encuentra a paz y salvo por concepto del pago de aportes a los sistemas de seguridad social en salud, pensiones, ARP y parafiscales, de él (y de sus empleados, según el caso), de conformidad con lo dispuesto en el artículo 50 de la ley 789 de 2002 y el artículo 23 de la ley 1150 de 2007.

Fecha del Documento	Fechas de cobertura de la certificación del pago realizado al Sistema de Seguridad Social Integral	Relación de los datos de quien firma el documento (Firmado por el Revisor Fiscal)
14-10-2021	Desde el mes de febrero al mes de septiembre de 2021	Ingrid Katherine Barriga Maldonado Tarjeta Profesional 210626-T Designada por Deloitte & Touche Ltda

4 CONTROL Y MITIGACIÓN DE RIESGOS.

De conformidad con lo establecido en la normatividad vigente y el Manual de identificación y cobertura del riesgo expedido por Colombia Compra Eficiente, la Entidad deberá realizar el control y mitigación de los riesgos identificados y clasificados para el proceso de contratación, razón por la cual esta supervisión ha realizado las siguientes acciones de control y seguimiento a los riesgos previsibles que se han presentado durante la ejecución del presente contrato/convenio:

DESCRIPCIÓN DEL RIESGO/ RIESGO	QUIEN TIENE ASIGNADO EL RIESGO	TRATAMIENTO/ MITIGACIÓN	CUANDO Y COMO SE REALIZA EL MONITOREO
El proveedor no entrega los bienes y/o servicios de acuerdo con las especificaciones técnicas definidas en los documentos del proceso	Proveedor	Adecuar los valores de tiempo y costos para lograr los objetivos de la contratación Asegurar que se tiene el conocimiento técnico adecuado para la definición del alcance Describir el producto o servicio de una manera tangible y sin ambigüedades. Desarrollar una planeación del proyecto	Informes de avance – Mensual

		en el nivel detalle apropiado Asegurar la documentación de la planeación Asegurar que los documentos son concisos, precisos y sin ambigüedades. Evaluar los requisitos de control de calidad y comparar con la capacidad de la industria. Seleccionar un equipo de contratación con la experiencia adecuada. Pedir a los proveedores que expliquen su comprensión de los requisitos y entregables del contrato. Asegurar que las especificaciones son adecuadamente establecidas en términos de rendimiento o la función que debe cumplir el producto o servicio. Estipulación contractual que permita la aplicación de descuentos a los proveedores por incumplimiento de ANS y/o descuentos. Estipulación contractual de multas y sanciones al Proveedor.	
No cumplimiento de las condiciones tecnológicas establecidas en el proceso de contratación.	Proveedor	Identificar las nuevas tecnologías que se van a usar y de ser necesario, desarrollar procedimientos de prueba, instalación y planes de contingencia. Identificar los componentes cuya fuente es extranjera, su disponibilidad y criticidad para el proyecto, y considerar anticipar su compra de ser necesario. Pedir detalles al Contratista de cómo planea llevar a cabo el trabajo Identificar las actividades que pueden ser necesarias para entregar los productos o servicios,	Informes de avance – Mensual

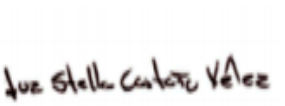
		y asegurar que estén disponibles. Identificar y responder a cuestiones ambientales, tales como materiales, tecnología, energía y reciclaje. Mantener a la oficina de relaciones públicas informada sobre contratos de alto riesgo. Estipulación contractual que permita la aplicación de descuentos a los Proveedores por incumplimiento de ANS y/o descuentos. Estipulación contractual de multas y sanciones al Proveedor. Estipulación contractual que contemple la posibilidad de inclusión de nuevos bienes frente a desarrollos tecnológicos. Realizar seguimiento técnico respecto del cumplimiento de las condiciones tecnológicas establecidas en los documentos del proceso.	
Daños o afectaciones a la infraestructura tecnológica o fisica	Proveedor	Estipulación contractual que obligue al proveedor a tener planes de contingencia para estos eventos. Estipulación contractual que permita la aplicación de descuentos a los Proveedores por incumplimiento de ANS y/o descuentos. Estipulación contractual de multas y sanciones al Proveedor.	Informes de avance – Mensual

Los riesgos que han sido relacionados en este numeral han sido monitoreados por la supervisión del contrato durante la vigencia del mismo, sin embargo, no ha sido necesario implementar el tratamiento de mitigación señalado en la matriz de riesgo de los documentos del proceso de selección, en consideración a que a la fecha no se han presentado o materializado durante la ejecución contractual.

5. ANEXOS Y OBSERVACIONES ADICIONALES

En atención a un cambio en la Dirección de Atención a la Ciudadanía, la supervisión del contrato pasará a estar bajo la responsabilidad de la nueva Directora asignada a la Dependencia, por lo que en el presente informe se evidencia que, se hace entrega del contrato en ejecución bajo las consideraciones ya planteada anteriormente y encontrándose al día en todo el cumplimiento de las obligaciones contractuales.

Para constancia, se firma la presente acta el 09/11/2021



Luz Stella Castaño Vélez
Supervisora